

INFORME PQRS Y TRÁMITES SEGUNDO TRIMESTRE 2019

VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO



1. PQR y Trámites Primer Segundo Trimestre 2019:

En el periodo evaluado se recibieron **2.953** solicitudes de los clientes a través de los canales institucionales, de los cuales **2.391** correspondieron a trámites y **562** a peticiones, quejas y reclamos (PQR). El volumen total de solicitudes disminuyó con relación al **2018** en un **30%**.

TIPOLOGÍA	TEMA	TIPO SOLICITUD	TOTAL
PQR	Administrativo	Congresistas y periodistas	1
		Peticiones entre autoridades	1
		Peticiones otras áreas	43
		Queja funcionario	2
		Requerimientos judiciales y tutelas	82
		Solicitud información pública	-
		Sistema gestión ambiental	1
	SUBTOTAL ADMINISTRATIVO		130
	Cartera	Peticiones de consulta o reclamos de habeas data	12
		Aplicación de pagos	12
		Devolución de saldos	13
		Histórico de pagos	6
		Terminación de proceso	48
		Traslado otras entidades	54
Normalización de cartera		4	
Requerimientos cobro coactivo	263		
SUBTOTAL CARTERA		412	
Inmuebles	Requerimientos inmuebles	20	
SUBTOTAL INMUEBLES		20	
SUBTOTAL PQR			562
TRAMITES	Cartera	Actualización de información financiera de deudores	201
		Cancelación de garantías	276
		Certificación sobre el estado de una obligación	351
		Paz y salvo por cancelación de la obligación	505
		Revisión de la obligación	900
		Documentos de una obligación (copia o devolución)	158
SUBTOTAL TRAMITES			2,391
TOTAL GENERAL 2019			2,953
TOTAL GENERAL 2018			4,224





1.1. PQR Radicadas Segundo Trimestre 2019

Durante el segundo trimestre de 2019 se recibieron en total **562** PQR, las cuales se clasifican de acuerdo al tema, así:

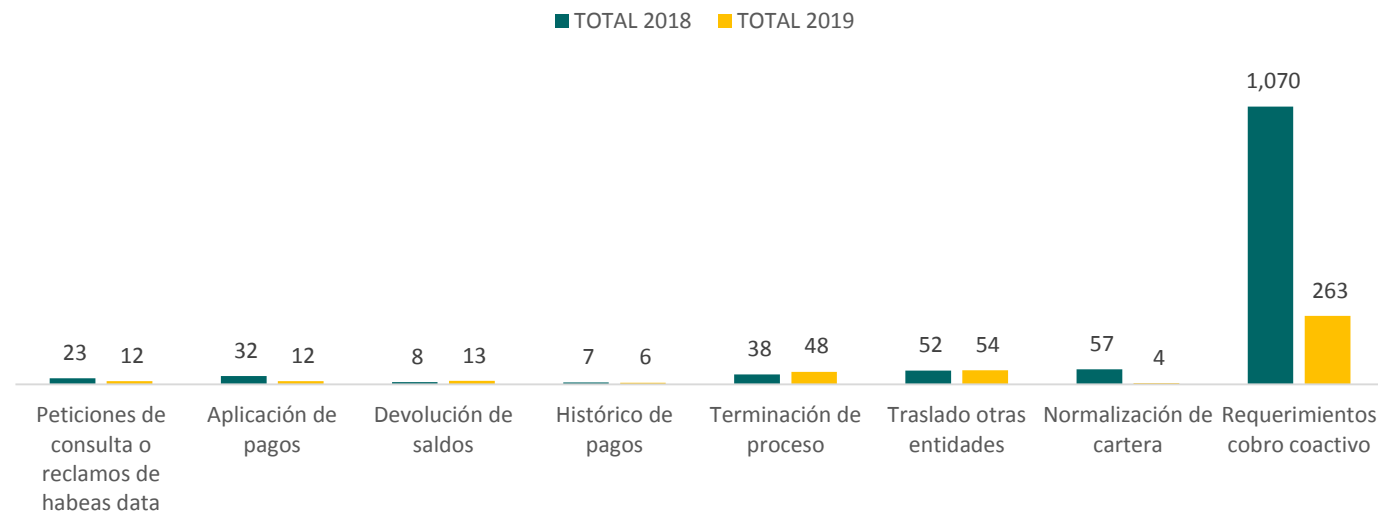
- **412** Estuvieron relacionados con temas de cartera, destacándose que **263** pertenecieron a la gestión de la cartera de cobro coactivo.
- **130** Correspondieron a temas administrativos dentro de los que se atendieron un total de 82 requerimientos judiciales y Tutelas.
- **20** Fueron requerimientos de inmuebles a nivel nacional.



1.2. PQR Cartera

En el segundo trimestre del **2019 vs 2018** la cantidad de PQR se redujeron en **875** solicitudes que equivalen a un **68%**, para el segundo trimestre de 2019 se excluye de las PQR las solicitudes del flujo Excepciones al Mandamiento de Pago de la cartera de Cobro Coactivo, lo anterior producto de la recomendación generada por Auditoría Interna y confirmado en mesa de trabajo con el DNP.

La tipología de Requerimiento Cobro Coactivo ocupa el **64%** de las PQR que ingresaron a CISA por temas de cartera, y se registraron disminuciones significativas en las tipologías de Aplicación de Pagos y Peticiones de consulta o reclamos de habeas data.

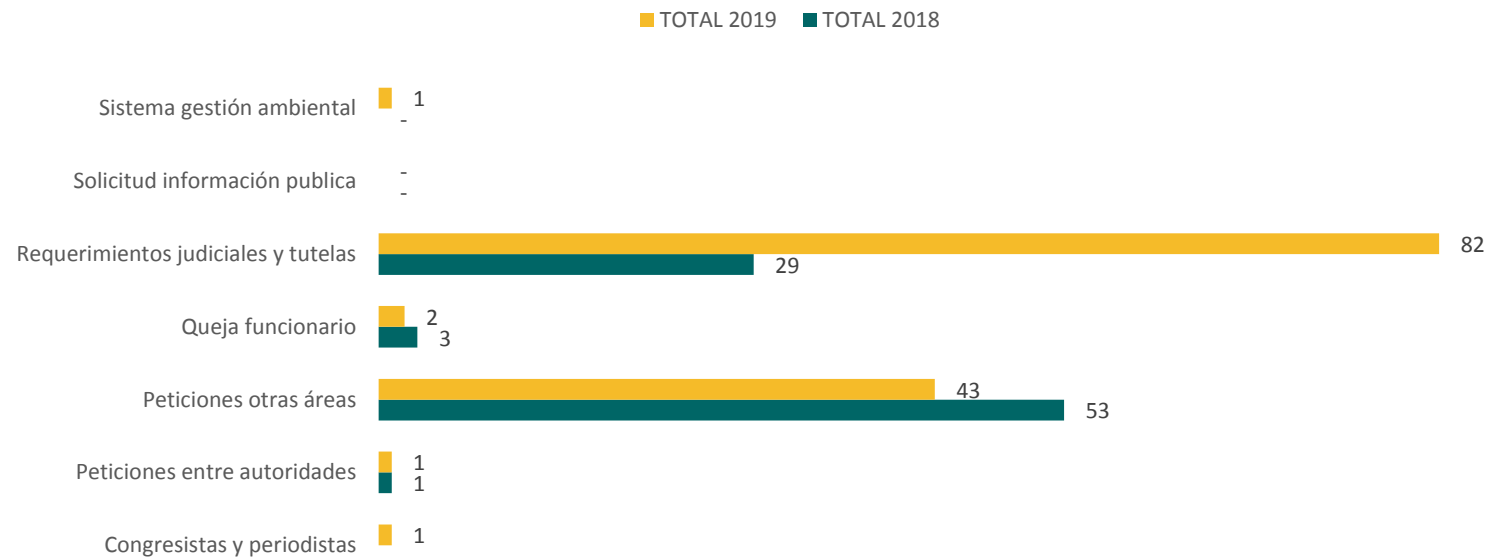




1.3 PQR Administrativos y Otros

En el segundo trimestre del **2019 vs 2018** la cantidad de PQR de temas Administrativos y Otros aumentaron en **44** solicitudes que equivalen a un **51%**.

La tipología Requerimientos Judiciales y Tutelas registró un incremento significativo respecto al mismo periodo del año 2018, toda vez que se recibieron **73** tutelas, sin embargo, solamente en 7 casos CISA vulneró el derecho de petición.

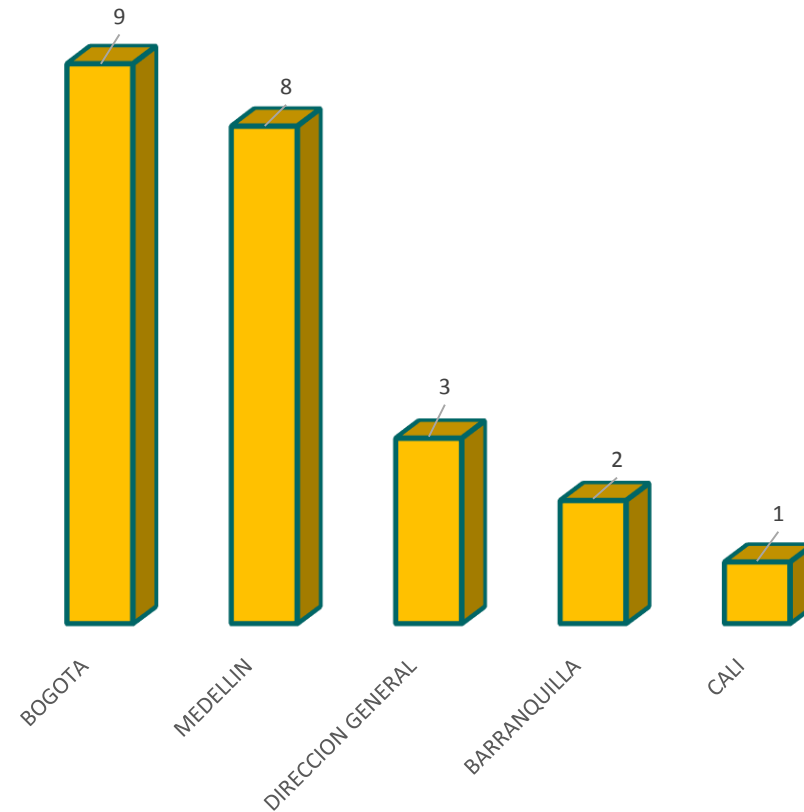




1.4 PQRS Inmuebles

En el segundo trimestre del 2019 se recibieron un total de **20** PQR'S por la tipología Requerimientos Inmuebles, atendidas por sucursales así:

- Sucursal Bogotá 9
- Sucursal Medellín 8
- Sucursal Barranquilla 2
- Sucursal Cali 1
- Dirección General 3





2. Quejas Segundo Trimestre 2019

En el segundo trimestre del año 2019 se recibieron 4 quejas de los clientes manifestando inconformidad con la atención recibida por parte de gestores de cartera.

MES	RADICADO	AREA	CANTIDAD
ABRIL	441141	COBRANZA SUCURSAL BOGOTA	1
MAYO	452765	COBRANZA SUCURSAL BOGOTA	1
JUNIO	458438, 457309	COBRANZA SUCURSAL BOGOTA	2
TOTAL QUEJAS RECIBIDAS			4

3. Reclamos Segundo Trimestre 2019

En el periodo evaluado se recibieron tres (3) reclamos relacionados con inconformidad en el servicio recibido así:

MES	RADICADO	ÁREA	CANTIDAD
ABRIL	442407	TECNOLOGIA	1
	446082		1
MAYO	450505	CARTERA	1
TOTAL			3

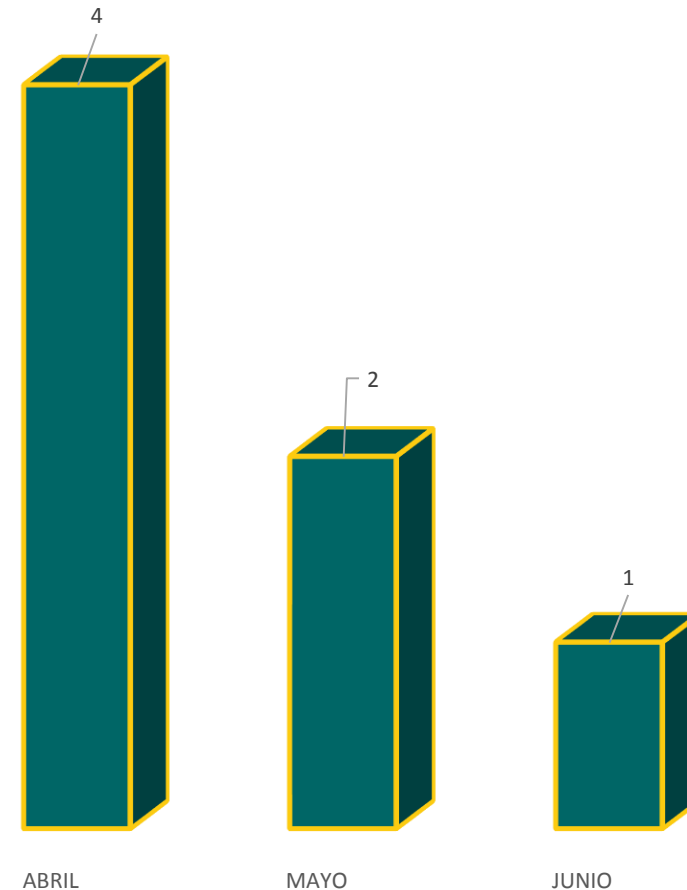


4. Tutelas Segundo Trimestre 2019

Durante el segundo trimestre del año 2019 se recibieron un total de setenta y tres (73) tutelas de las cuales los derechos invocados fueron:

Derecho de Petición - (20) casos
Habeas Data - (15) casos
Otros - (38) casos

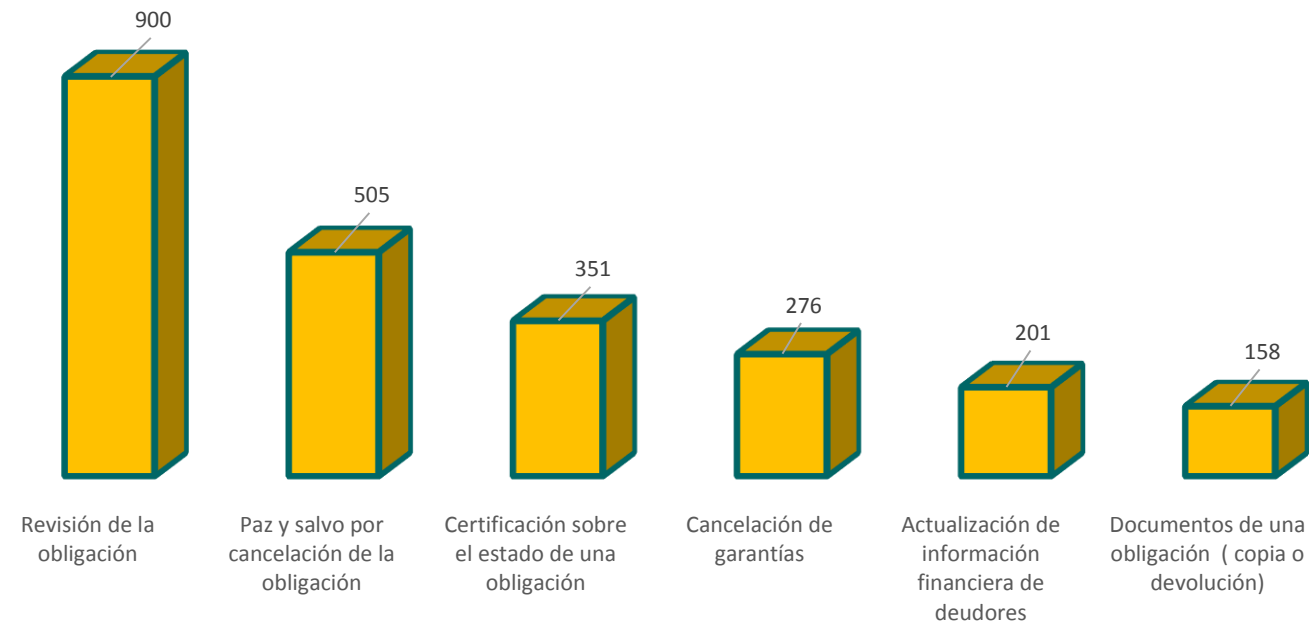
De los (20) casos que corresponden al Derecho de Petición, en (7) de las tutelas se vulneró el derecho de petición, por incumplimiento en los términos de respuesta o porque no se dio respuesta de fondo.





5. Trámites Segundo Trimestre 2019

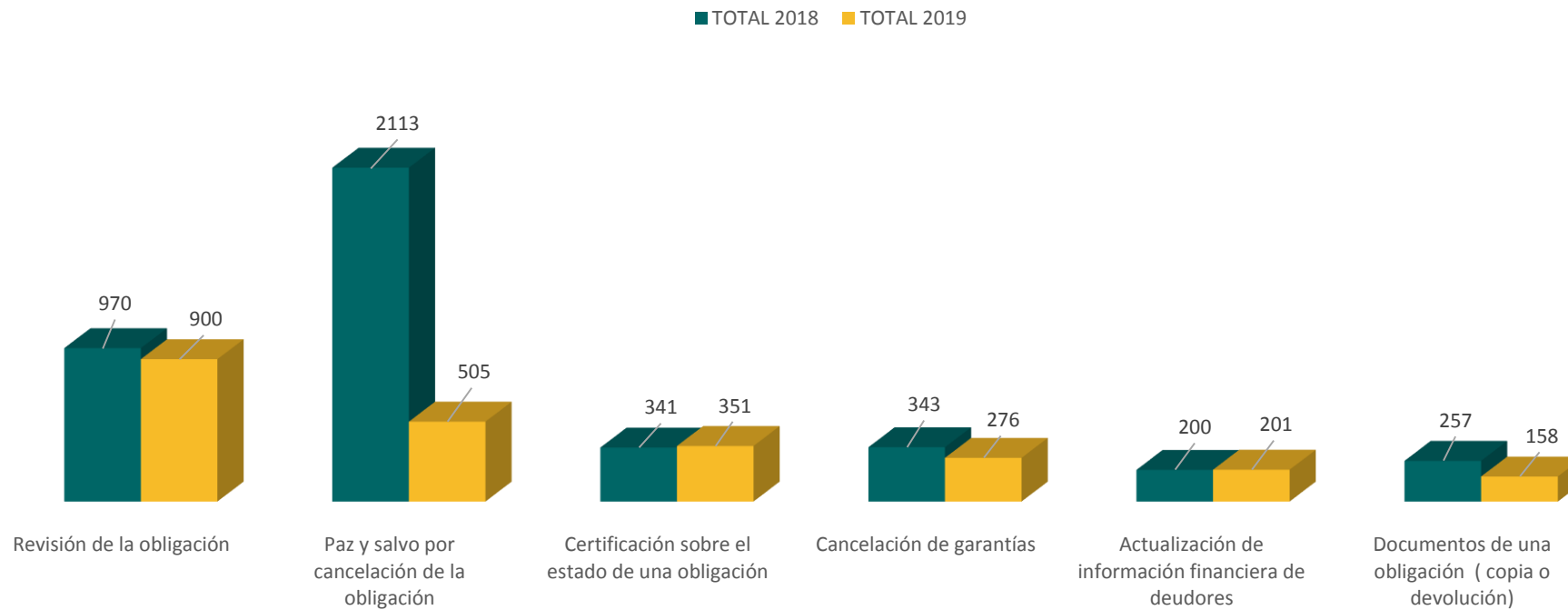
En el trimestre evaluado CISA recibió en total **2.391** solicitudes correspondientes a trámites, los cuales se relacionan con temas de cartera, las tipologías con mayores requerimientos fueron Revisión de la Obligación y Paz y Salvo por Cancelación de la Obligación, tipologías que representan el **59%** del total de los tramites del trimestre.





5.1 Trámites Recibidos 2019 vs 2018

En los trámites recibidos en **2019 vs 2018** se registro una disminución del **43%** en las radicaciones con respecto al mismo periodo del año anterior. Respecto al año **2018** se registra disminución significativa en la radicación de los tramites correspondientes a los flujos de Paz y Salvo por Cancelación de Obligación en un **76%**.



6. Sugerencias



A continuación se relacionan las sugerencias indicadas por los clientes en la encuesta de satisfacción que realiza CISA.

Generales

- Facilidad en la comunicación con los asesores
- Claridad a los cliente en cuanto a tema de reportes
- Actualización de la información ante las entidades
- Comunicación con los clientes
- Muy complicado el ingreso de llamada
- Atención a los clientes tengan horarios mas cómodos
- Sucursal mas cercana a Nariño

Servicio Integral al Ciudadano

- Agilizar proceso de cancelación garantías
- Revisar temas de cobros en notarias porque son excesivos los gastos notariales
- Agilizar tiempos de respuesta a requerimientos
- Agilidad en la devolución de pagarés
- Mejoraría que fueran mas claros en las respuestas y mas honestos
- No hay claridad con la atención al caso del cliente



Normalización de Cartera

- Avisar a tiempo a los clientes
- Brindar un manejo diferente para no reportar a los clientes en centrales dado que así cancelen se siguen viendo perjudicados
- Cliente sugiere que se detenga reporte una vez se cuenta con el acuerdo de pago
- Colaborar y cumplir con las opciones de pago que le envían al correo para poder pagar
- Eliminar bases de datos
- Informar al cliente antes de realizar cualquier reporte
- Que se agregue una línea de atención al cliente por cada región y que no hayan tantos intermediarios al llamar sino que pueda hablar con la persona encargada
- Organización en los procesos y al realizar el cobro
- Coordinación y respetar los acuerdos de pago sin acosar tanto al cliente, ampliar convenios para realizar pagos
- Facilidad en la comunicación con los asesores
- Claridad a los cliente en cuanto a tema de reportes
- Actualización de la información ante las entidades
- Tiempos de respuesta en estado detallado de deuda



Normalización de Cartera

- Tiempos de respuesta para expedición paz y salvo
- Muy complicado el ingreso de llamada
- No llamar tan constante al cliente a cobrar
- Atención a los clientes tengan horarios mas cómodos
- Respetar los acuerdos de pago realizados
- Verificar bien la información antes de enviar los mensajes masivos

Operativa y Contable

- Mas opciones de pago (bancos o convenios)

Tecnología

- Descargar sin problemas el paz y salvo por la pagina web
- Revisión a la pagina web porque presenta varios inconvenientes para descargar el paz y salvo
- Mas fácil el proceso de descarga de paz y salvo por medio de la pagina